

学校编码: 10384

学 号: 200315088



分类号_____密级_____

UDC _____

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

商品房分户登记流程再造研究

A STUDY OF PROCESS RE-ENGINEERING IN PROPERTY-REGISTRATION OF COMMERCIAL RESIDENTIAL BUILDINGS

黄 雄 鸣

指导教师姓名: 孟林明 副教授

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2006 年 9 月

论文答辩时间: 2006 年 10 月

学位授予日期: 2006 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2006 年 9 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。

2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

论文摘要

房地产市场的健康发展，离不开科学、准确、高效的房地产登记工作。随着管理技术和信息技术的飞速发展，人类社会已步入一个崭新的时代。如何让房地产权登记工作更好地适应这一时代的要求无疑是摆在产权登记部门面前的巨大挑战。

在这篇论文中，我将主要研究以业务流程再造的方法对厦门市房地产权登记工作中的商品房分户登记的业务流程进行重新设计。分析理解现有流程，并在现有流程的基础上提出改进方案，以从最大程度满足客户需求、尽量减少不必要的资源浪费为出发点，对商品房分户登记的业务流程进行再设计，使现在需要 30 个工作日才能完成的商品房分户登记工作可以在 20—30 分钟内完成，让客户当场领到产权证的愿望成为可能。

本文的结构安排：

第二章、简要介绍流程再造的概念及方法

第三章、简要介绍房地产权登记工作的重要性及理论基础。

第四章、简单介绍厦门市房地产权登记的现状，房地产权登记机构的设置，及对商品房分户登记进行流程再造的目的和原因。

第五章、商品房分户登记业务的流程再造研究。

关键词：商品房分户登记；流程再造。

Abstract

It's impossible for the real-estate market to seek healthy developments without a corresponding property-registration system of scientific, accurate & high efficiency. With the rapid developments of management & information technology, the human society have step into a modern times. It's been quite a big challenge for the property-registration department to find how to let its business meet the requirements of our times.

This paper mainly provides a study of business process re-engineering, which is to apply to the property-registration of commercial residential buildings in Xiamen. Based on my knowledge of the current business process, I would like to give my scheme to this subject so as to greatly meet the clients' requirements and try to avoid unnecessary resource wastes. In the renewed business process, it takes only 20-30 minutes to finish a property-registration instead of 30 working days of nowadays. You are likely to get the property ownership certificate in no time.

This paper is organized as follows:

Chapter 1: the brief introduction, the attempt of the study, the study methods and the structure arrangement.

Chapter 2: the concept and methods of business process re-engineering .

Chapter 3: the importance of property-registration and the theory basis.

Chapter 4: the current situation of property-registration business in Xiamen, the department installation, the reason and the attempt for re-engineering property-registration process for commercial residential buildings.

Chapter 5: a careful study of process re-engineering in property-registration of commercial residential buildings

Keywords: Property-registration of commercial residential buildings;

Process re-engineering

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪 论.....	- 1 -
第一节 研究内容与目的	- 1 -
第二节 研究思路与论文框架	- 2 -
第二章 流程再造概念及方法.....	- 4 -
第一节 流程再造概念	- 4 -
第二节 流程再造方法	- 5 -
第三章 房地产产权登记工作的重要性及理论基础	- 7 -
第一节 房地产产权登记工作的重要性	- 7 -
第二节 我国房地产产权登记发展概况及理论基础	- 9 -
第四章 厦门市房地产登记工作概况	- 12 -
第一节 厦门市房地产登记工作的机构设置及业务概况	- 12 -
第二节 对商品房分户登记进行流程再造的目的	- 15 -
第五章 商品房分户登记业务流程再造研究	- 17 -
第一节 商品房分户登记业务流程现状	- 17 -
第二节 分析判断商品房分户登记流程中各作业的增值性	- 19 -
第三节 利用信息技术优化商品房分户登记业务流程的研究	- 23 -
第四节 商品房分户登记初审环节业务流程优化研究	- 26 -
第五节 商品房分户登记的整体流程再造研究	- 31 -
结 论	- 38 -
主要参考文献	- 39 -

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter 1	Preface	-1-
Section 1	The brief introduction and attempt of the study	-1-
Section 2	The study methods and the structure arrangement	-2-
Chapter 2	The concept and methods of business process re-engineering-4-	
Section 1	The concept of business process re-engineering	-4-
Section 2	The methods of business process re-engineering	-5-
Chapter 3	The importance of property-registration and the theory	
	basis	-7-
Section 1	The importance of property-registration	-7-
Section 2	The brief introduction of development of China's property-registration and its theory basis	-9-
Chapter 4	The current situation of property-registration in	
	Xiamen.....	-12-
Section 1	the department installation and the current situation of property-registration business	-12-
Section 2	The attempt for re-engineering property-registration process for residential buildings.....	-15-
Chapter 5	The study of process re-engineering in property-registration	
	of commercial residential buildings	-17-
Section 1	the current situation of the property-registration process of commercial residential buildings.....	-17-
Section 2	the careful study and evaluation of the value added in property-registration process of commercial residential buildings	-19-
Section 3	the study of optimization of property-registration process of commercial	

residential buildings by information technology	-23-
Section 4 the study of optimization of the process of preliminary inspection in property-registration of commercial residential buildings	-26-
Section5 the study of re-engineering the whole process of property-registration of commercial residential buildings	-31-
Conclusion	-38-
Main Bibliography	-39-

第一章 绪 论

第一节 研究内容与目的

从新中国成立到现在的五十七年间，厦门经历了飞速的发展，从一个地处海防前线的小渔村已发展成为一个总面积 1565 平方公里，总人口 131 万的中型城市。由于厦门地处海滨，风景秀丽，加上近几年来政府大力加强城市建设和人居环境建设，先后被评为“国家级卫生城市”、“国家环境保护模范城市”、“国家级园林城市”、“全国优秀旅游城市”和“国际花园城市”，被公认为中国最适宜生活的城市之一。厦门的这些优势，持续吸引了许多周边地区甚至省外、国外人士到厦门进行投资、生活、居住，使厦门房地产市场迅速地发展。

随着科学技术特别是信息技术的飞速发展，世界各国的政治、经济、社会形态等方方面面都在发生着巨大的变化，各国政府都面临着新的、严峻的挑战。因此，如何通过提高政府的治理能力以最终提升国家的竞争力成为各国政府关注的共同课题，西方各国为此纷纷兴起以“政府再造”为主要内容的行政改革浪潮。工业时代形成的政府工作和组织模式使各国政府普遍存在着各种问题，如过细的部门分工割裂流程，容易引起部门之间的推诿或者纷争，最终影响到产品或服务的质量；员工缺乏顾客导向的思想，员工从部门利益出发以上级为导向，而不是以顾客为导向；官僚主义习气和人为的障碍不仅使组织的决策速度放慢，组织对市场的响应速度降低，而且阻碍了优秀人才的进取；缺乏资源共享的信息平台，信息只存在于单个部门之间，形成了一个信息孤岛。¹政府的管理和企业管理存在着相同之处，政府的改革可以从企业的变革中吸取经验，改革的重点就是增加政府工作的透明度，提高工作效率，加强服务，利用竞争机制改变政府机构的现状。

作为一名在厦门房地产产权登记管理部门的从业者，几年来我在目睹厦门市房地产行业蓬勃发展的同时，也亲历了由于信息技术和管理技术的发展带给房地产登记方式的重大改变。特别是自 2002 年厦门市房地产交易中心与厦门市房地产权籍登记中心合并以来，我有机会参与 2 个中心数据库及信息系统的整合与优化工作，并负责其中涉及产权登记部分的信息系统和业务流程的优化和改进工作。

¹ 引自孙弘宇：“论房地产交易权属一体化管理的两个本质特征”，《中国房地产》，2005 年第 11 期，P24—26。

在此期间，令我印象深刻的是利用信息技术在业务流程方面作出的创新对工作效率提高所起的作用。其中，我提出的对商品房分户登记初审环节的一些创新使初审人员完成一件商品房分户登记的初审时间由 15 分钟减少到 5 分钟，以产权登记部门一年完成 30000 件商品房分户件的产权登记计算，每年初审工作人员在初审的环节上就可以少用 30 万分钟。可见，合理利用信息技术对优化业务流程、提高工作效率，效果是非常明显的。经过三年多来在 MBA 中心的学习，我认识到，如果能在利用信息技术对业务流程进行优化的基础上，再利用先进的管理理论和管理技术对业务流程进行再造，所能带来的工作效率提高将更加可观。

在这篇论文中，我将研究以业务流程再造的方法对厦门市房地产产权登记工作中的商品房分户登记的业务流程进行重新设计。在利用信息技术提高办事效率的基础上运用消除、整合、简化等流程再设计手法对业务流程进行优化，使现在需要 30 个工作日才能完成的商品房分户登记工作可以在 20—30 分钟内完成，让客户当场领到产权证的愿望成为可能。

第二节 研究思路与论文框架

在这篇论文中，我将按照“分析现有流程—利用信息技术优化流程——对业务流程进行整体再造”的思路对商品房分户登记的业务流程再造进行研究。

论文框架：

第二章、介绍流程再造的概念。比较流程组织与传统组织的不同点。介绍并比较流程重新设计的 2 种基本模式：系统改造法与全新设计法。介绍 6 种常用流程再设计的手法：消除、整合、简化、细化、信息化、综合法。

第三章、介绍房地产产权登记工作的重要性及我国不动产登记制度的演变过程。介绍我国的房地产登记制度及房地产权属登记的 6 个种类：总登记、初始登记、转移登记、变更登记、他项权利登记和注销登记。

第四章、介绍厦门市房地产登记机构的设置、房地产权属登记的程序以及具体的业务类型。提出本文研究商品房分户登记流程再造的原因及目的，并列出商品房分户登记与其他产权登记业务的不同点

第五章、介绍商品房分户登记业务流程现状包括在登记机构各科室内部流转流程及在各工作人员间的流转流程，并对造成现有流程复杂的原因进行分析。介绍流程增值分析模型，通过动因分析甄选真正增值的作业。提出利用信息技术对商

商品房分户登记各业务流程进行优化的方案，并研究商品房分户登记的关键环节——初审环节的业务流程优化。最后，研究商品房分户登记整体流程的再造，在提出整体流程再造的目的及思路的基础上，重新设计出商品房分户登记的业务流程，列出流程再造后各环节需要完成的具体工作及每个环节需要花费的时间。

厦门大学博硕士论文摘要库

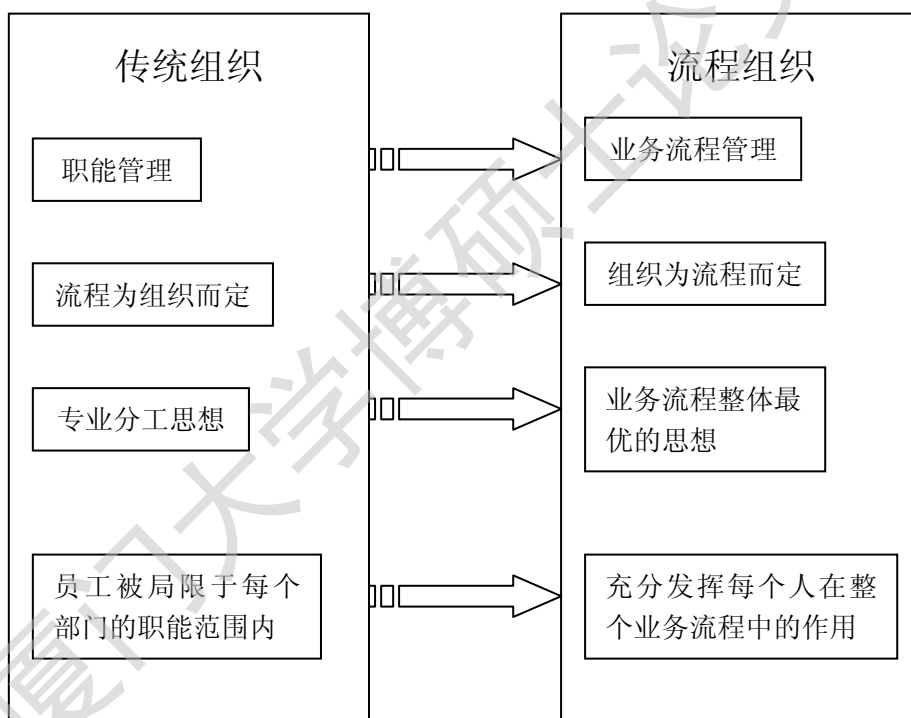
第二章 流程再造概念及方法

第一节 流程再造概念

业务流程再造首先是一种改进的哲理和思想。它的目标是通过重新设计组织的业务流程，使这些流程的增值内容最大化，其他方面的内容最小化，从而获得绩效改善的跃进。这种作法既适用于单独一个流程，也适用于整个组织。²

实施业务流程再造的目标简单地说就是：推动组织战略的实现；提高组织绩效，最终建构“流程组织”。传统组织与流程组织的不同点见图1。

图1：传统组织与流程组织的比较³



流程组织的特点是：把流程放在组织和管理的中心，克服传统组织形式和管理方法在效率和灵活性方面的不足，以适应现在的市场环境为导向，提高组织的效率和灵活性。

业务流程再造的出发点是顾客的需求和面向顾客，它的直接驱动力是为了更快更好地满足顾客不断变化的需求。业务流程再造的再造对象是业务流程。组织

² 摘自王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005年12月，P6

³ 图1引自王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005年12月，P10

的流程是指为了完成某一项目标和任务而进行的一系列相关活动的有序集合，由活动、活动间的逻辑关系、活动的实现方式以及活动的承担者四个要素组成。在传统的劳动分工原则下，职能部门把组织的流程割裂成一段段的环节，人们关注的焦点是单个的工作或任务，而业务流程再造则彻底打破传统劳动分工理论框架的基础，以取得整体最优为目的。⁴

第二节 流程再造方法

著名流程研究学者佩伯德（J. Peppard）与罗兰（P. Rowland）认为业务流程再造有两种途径：从零开始彻底抛弃原有流程，重新设计新流程，即激进的改革；在现有流程的基础上进行不断的改善，即系统的改进。

相应地，流程重新设计有两种基本模式：

1、系统改造法（systematic redesign）：分析理解现有流程，系统地通过在现有流程基础上创建新流程；

2、全新设计法（clean sheet approach）：从根本上重新考虑产品或服务的提供方式，在一张白纸上重新设计流程。⁵

以上两种流程再造模式的比较见表 1。

表 1：两种流程再造模式的比较⁶

	系统化改造	全新设计
假设现有流程	情况良好	不好
对象	现存企业作业流程	整个企业运行系统
期望	原有基础上有所增加（5%-2%）	突破性的飞跃（至少提高 50%）
领导者	授权/支持项目实施	合同/直接参与实施
性质	原有基础上发展，改进现有流程	变革，围绕目标结果重新设计
方法	对现有流程细致分析，	打破原有规划与组织模式，重

⁴ 根据王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005 年 12 月，P8-9。

⁵ 摘自王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005 年 12 月，P7。

⁶ 表 1 引自摘自王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005 年 12 月，P8。

	确认原有基础框架	新对作业流程进行设计与检验
目的	消除浪费	面向顾客，增加柔性

一般来说，组织流程再设计有以下三种思路：一是对流程各个作业任务本身进行再设计，使其在形式、内容、执行效率等方面有新的突破；二是对流程各个作业任务之间关系进行重新组织，使其在次序、侧重点、衔接关系等方面有新的突破；三是流程各个作业任务执行者的调整，例如合并整合部门、设立专责部门等。

以下为 6 种常用流程再设计的手法，它们分别是：

1、消除（Eliminate），消除部分冗余的流程作业任务，提高流程执行的准确性和效率；

2、整合（Intergrate），就是将原来几种分散执行的作业任务，压缩成一个流程作业任务；

3、简化（Simplify），就是将原来繁琐、庞杂的作业任务，去繁就简，强化关键作业；

4、细化（Specify），其主要思路就是将原来集中于专业人员或单一部门的流程作业任务，扩散融入更大的范围和更加深入、具体的执行环节之中；

5、信息化（IT Improvement），就是通过信息技术手段，优化、改进传统的企业业务流程；

6、综合法（Comprehensive Method），就是综合运用上述 5 种或其中部分方法，进行流程再设计。⁷

本文主要研究以系统改造法的模式，采取流程再设计的思路，运用综合法对商品房分户登记工作的业务流程进行重新设计，分析理解现有流程，在现有流程的基础上提出改进方案，从最大程度满足客户需求为出发点，尽量减少不必要的资源浪费，对商品房分户登记的业务流程进行再设计，以提高办事效率，更好地满足顾客的需求。

⁷ 摘自王璞、曹叠峰：《流程再造》，中信出版社，2005 年 12 月，P158

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库